

**DELIBERA N. 41/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
NOVELLI/WIND TRE S.P.A./TIM S.P.A.  
(GU14/341679/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 31 marzo 2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Novelli del 20/10/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa n. 051332xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente TIM, ha ricevuto una proposta commerciale da parte di un addetto dell'operatore WIND Tre, che ha accettato telefonicamente;

b. successivamente ha inviato, entro il termine di 14 giorni, comunicazione di recesso chiedendo di restare in TIM, ma la migrazione è avvenuta lo stesso e la linea è risultata disattiva dal 24 settembre 2018;

c. diversi sono stati i reclami a TIM (scritti a mezzo fax) e a WIND Tre (nn. 1161485389 e 1167717484), ma il problema non è mai stato risolto;

d. l'utente ha ricevuto le fatture da entrambi i gestori, pur essendo senza linea dal settembre 2018;

e. ha chiesto di rientrare in TIM, con cinque registrazioni vocali, ma il rientro non è mai avvenuto, da parte sua WIND Tre non ha mai risolto il problema dell'assenza di servizio;

f. in data 29 gennaio 2020, l'istante ha presentato istanza per l'adozione di un provvedimento d'urgenza che è rimasto disatteso da parte di entrambi i gestori;

g. l'istante ha contestato la ricostruzione fornita da WIND Tre, precisando che in data 24 settembre 2018 WIND Tre ha attivato la nuova linea n. 05114737xxx (e non la linea oggetto della procedura), come prova anche il traffico prodotto, riferito alla nuova linea e non a quella storica. La circostanza dell'attivazione di un numero alternativo risulta anche dall'analisi di TIM.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. la riattivazione della linea n. 051332xxx;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione della linea voce e dati dal 24 settembre 2018 fino alla riattivazione;
- iii. lo storno di tutte le fatture TIM e WIND Tre emesse dal 24 settembre 2018 alla riattivazione;
- iv. la liquidazione dell'eventuale indennizzo per perdita della numerazione.

## **2. La posizione degli operatori**

L'operatore WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che in data 24 settembre 2018 l'operatore ha provveduto ad attivare la linea n. 051332xxx in accesso Fibra FTTC a fronte di regolare consenso vocale di parte istante, registrato in data 14 settembre 2018.

In data 26 settembre 2018 è pervenuta richiesta di recesso. WIND Tre ha posto in atto le dovute azioni finalizzate a far riattivare l'utenza da Telecom come richiesto dall'utente, ma il riallaccio per ben due volte non andava a buon fine in quanto è pervenuto KO da parte di Telecom per "Impossibilità tecnica e Rinuncia Cliente".

Successivamente mai alcuna segnalazione né reclamo sono pervenuti e i servizi sono stati erogati regolarmente, come rilevabile dal dettaglio del traffico prodotto.

Solo in data 29 gennaio 2020 l'utente ha inviato istanza *ex* articolo 5 GU5/236058/2020 verso WIND Tre e TIM avente a oggetto l'interruzione dei servizi e la richiesta di riattivazione della linea.

In risposta alla suddetta istanza, in data 3 febbraio 2020, WIND Tre ha comunicato che i tentativi di contatto effettuati dall'assistenza tecnica non erano andati a buon fine: in effetti per verificare il presunto e non accertato disservizio era necessario che la cliente indicasse un giorno, un orario e un recapito utili ai fini del contatto.

In data 4 febbraio 2020 WIND Tre ha comunicato il codice di migrazione ai fini di un eventuale passaggio dell'utenza verso altro gestore, indicando altresì alla cliente l'opportunità di cessare il servizio in esenzione costi.

In data 20 marzo 2020 la cliente veniva finalmente rintracciata, tuttavia, non si rendeva disponibile a ricevere assistenza tecnica in quanto intenzionata a riattivare l'utenza con Telecom. In quella circostanza le veniva ribadito che il passaggio verso Telecom o altro gestore sarebbe dovuto avvenire tramite processo di migrazione; all'uopo veniva confermato il codice di migrazione già precedentemente fornito e, peraltro, visibile sui conti telefonici. Non risulta pervenuta alcuna richiesta di migrazione e la linea risulta tuttora attiva su rete WIND Tre e regolarmente utilizzata come rilevabile da tabulati di traffico depositati in atti.

Relativamente alla contestata fatturazione, pur dichiarandosi estranea all'accaduto ed esente da responsabilità, WIND Tre ha dichiarato di aver già provveduto, solo al fine di evitare l'alea di un giudizio, a predisporre lo storno dei conti telefonici dal settembre 2018 sino al marzo 2020 tramite emissione delle relative note di credito.

L'operatore TIM, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che l'istante ha accettato di migrare la linea n. 051332xxx da TIM a WIND Tre in data 10 settembre 2018.

Successivamente, in data 22 settembre 2018, l'istante ha richiesto a WIND Tre di avvalersi del diritto di recesso.

TIM non è stata informata del ripensamento, pertanto, in data 24 settembre 2018, la linea è migrata correttamente ad altro gestore ed è stata inviata anche la fattura di chiusura del contratto.

A seguito di ciò, l'istante ha provato a richiedere un rientro in TIM sia in data 22 dicembre 2018 e in data 11 gennaio 2019.

In data 29 gennaio 2020 è pervenuta comunicazione di avvio del procedimento d'urgenza, nel corso del quale TIM ha comunicato che la linea non era attiva sui propri sistemi. TIM, al fine di ripristinare il guasto, sebbene non fosse dipeso da propria responsabilità, ha provato a contattare l'istante, ma senza esito.

Dalle informazioni ricevute dai sistemi di rete TIM "Open Access", si evince che WIND Tre, a seguito di richiesta di migrazione della linea n. 051332xxx, ha attivato il

numero fittizio 05114737xxx (nativo Infostrada), che continua a fatturare con il codice di migrazione ISH05114737360xxx.

Infatti, contattando il numero 051332xxx la chiamata non riesce a essere instradata, mentre chiamando il numero 05114737xxx risulta tuttora inesistente.

La linea n. 051332xxx non ha un codice di migrazione che renda possibile il rientro della linea in TIM, in quanto WIND Tre ha abbinato la linea n. 051332xxx al numero 05114737xxx non funzionante, con un codice di migrazione relativo alla linea nativa OLO 05114737xxx, questo disallineamento non rende possibile il rientro.

Anche se la linea n. 051332xxx venisse cessata da WIND Tre per liberare il numero e restituirlo a TIM, non sarebbe comunque possibile assegnare detto numero, in quanto il sistema assegna la linea in maniera casuale.

La linea n. 051332xxx potrebbe essere attivata a seguito di rientro solo e soltanto se WIND Tre fornisse il codice di migrazione relativo al numero 051332xxx e non quello relativo al numero 05114737xxx.

TIM ha, infine, precisato di aver dato seguito a tutte le richieste scritte inviate dall'odierno istante e che lo stesso presenta una posizione amministrativa irregolare, con un insoluto pari a euro 418,30.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Dalla documentazione acquisita agli atti si rileva che WIND Tre, in qualità di operatore *recipient*, al momento dell'esercizio del diritto di ripensamento da parte della cliente aveva già provveduto ad attivare la linea mediante accesso Fibra. I tentativi di rientro in TIM della numerazione storica non sono andati a buon fine in quanto la linea n. 051332xxx presenta un codice di migrazione che non ha permesso il rientro in TIM.

Nel corso della procedura è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di WIND Tre, che ha ribadito la correttezza del codice di migrazione presente in fattura e comunicato in sede di gestione del GU5 e ha precisato che la linea risulta attiva e funzionante e che non risultano pervenute richieste di migrazione da parte di altro gestore.

Tanto premesso, si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto i. abbia trovato il suo soddisfacimento, come risulta dal dettaglio del traffico depositato da WIND Tre, ove risulta la presenza di traffico a partire dal mese di maggio 2020.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita accoglimento con le seguenti precisazioni. L'istante, soltanto, in data 29 gennaio 2020, ha presentato un'istanza GU5 volta a richiedere la riattivazione della linea n. 051332xxx, prima di tale momento non risultano presenti segnalazioni o reclami indirizzati a WIND Tre.

In sede di gestione del GU5, in data 20 marzo 2020, WIND Tre ha rappresentato che “[a] seguito di contatto telefonico la sig.ra Novelli segnala di non essere interessata a ricevere assistenza tecnica. La cliente chiede il rientro in Telecom che non può essere più gestito per gli accessi FTTC VULA. Pertanto, si conferma che la cliente può migrare ad altro gestore (come dalla stessa comunicato) utilizzando il codice di migrazione già

*fornitole in data 04/02/2020 e in data 17/02/2020 e, comunque, presente in fattura". L'istante, rifiutando l'intervento tecnico, ha dimostrato di non avere alcun interesse alla riattivazione della linea con WIND Tre. Tanto premesso, si ritiene che WIND Tre sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione della linea telefonica (voce e internet) secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 12,00 *pro die* per il periodo dal 29 gennaio 2020 (data in cui l'istante ha segnalato il disservizio mediante istanza GU5) al 20 marzo 2020 (data in cui la cliente ha rifiutato l'intervento dell'assistenza) per il numero di giorni pari a 51.*

Per i periodi antecedenti al data del 29 gennaio 2020, agli atti non risultano presenti segnalazioni di guasto indirizzate a WIND Tre. La parte istante si è limitata a sollecitare il rientro in TIM nelle date del 22 dicembre 2018 e 11 gennaio 2019.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. ha già trovato il soddisfacimento da parte di WIND Tre che, nelle more della procedura, ha provveduto a stornare le fatture emesse. La richiesta può trovare accoglimento anche nei confronti di TIM che si è limitata a dichiarare che risulta un insoluto a carico della cliente senza fornire alcuna giustificazione in merito ai costi dovuti; pertanto, anche TIM sarà tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante.

Infine, la richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto la numerazione risulta attiva e funzionante con WIND Tre, pertanto, alcun indennizzo per perdita della numerazione potrà essere riconosciuto.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Novelli nei confronti di WIND Tre S.p.A. e TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società WIND Tre S.p.A. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa mediante lo storno dell'insoluto e il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti e a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 612,00 (seicentododici/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno dell'insoluto e il ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

4. Le società TIM S.p.A. e WIND Tre S.p.A. sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 31 marzo 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba